

Brochure n° 3287

Convention collective nationale

IDCC : 1947. – **NÉGOCE
DE BOIS D'ŒUVRE
ET PRODUITS DÉRIVÉS**

ACCORD DU 14 JUIN 2006
PORTANT CRÉATION DE 2 CQP

NOR : *ASET0651039M*
IDCC : 1947

Vu la loi n° 2004-391 du 4 mai 2004, et notamment son titre I^{er} relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie ;

Vu l'accord du 5 décembre 2003, intégrant les dispositions de l'accord national interprofessionnel du 20 septembre 2003, relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie ;

Vu les articles L. 980-11 et L. 980-2 du code du travail visant l'obtention de qualifications professionnelles par la voie de la professionnalisation ;

Vu l'accord du 25 novembre 1997 portant création d'une commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle ;

Vu l'accord national de classification professionnelle du 17 décembre 1996 ;

Vu l'accord du 29 novembre 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie, et notamment son article 10 portant sur les CQP ;

Vu l'accord-cadre du 22 décembre 2005 portant création de CQP dans la branche du négoce de bois,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Reconnaissance et validation des CQP

Les membres de la CPNEFP, lors de la séance du 14 juin 2006, ont validé, à l'unanimité, la création des 2 certificats de qualification professionnelle suivants :

- vendeur interne ;
- magasinier.

Chaque CQP est créé pour une période probatoire de 3 ans.

Au terme de cette période, le CQP est :

- soit reconduit annuellement tacitement ;
- soit supprimé par la CPNEFP, après dénonciation de l'une des parties par lettre recommandée ;
- soit reconduit après éventuelles modifications décidées par la CPNEFP pour une durée de 3 ans probatoires et renouvelables.

Article 2

Approbation des cahiers des charges pédagogiques

Les membres de la CPNEFP, en date du 14 juin 2006, ont validé, à l'unanimité, le cahier des charges pédagogiques propre à chacun des 2 CQP ci-dessus visés et joints en annexe du présent accord.

Article 3

Entrée en vigueur de l'accord

Le présent accord, conclu pour une durée indéterminée, entrera en vigueur à compter de sa signature, sous réserve du droit d'opposition qui pourrait être exercé par les organisations syndicales.

Article 4

Force obligatoire de l'accord

Les partenaires sociaux décident que le présent accord est impératif en la matière.

Les accords territoriaux, d'entreprise, d'établissement et de groupe du négoce de bois et de produits dérivés, relatifs à la reconnaissance des certificats de qualification professionnelle, ne peuvent comporter de clauses dérogeant aux dispositions résultant du présent accord et ses avenants, sauf dispositions plus favorables pour les salariés.

Article 5

Dépôt et extension de l'accord

Le texte fera l'objet des formalités de dépôt et d'extension prévues aux articles L. 132-8 et suivants du code du travail.

La fédération française du négoce de bois s'engage à notifier, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par remise d'un exemplaire de l'accord signé contre décharge, le texte du présent accord signé à l'ensemble des organisations syndicales représentatives au plan national, à l'issue de la procédure de signature.

Les organisations syndicales représentatives au plan national non signataires peuvent, dans le respect des règles prévues à l'article L. 132-2-2 du code du travail, faire opposition dans un délai de 15 jours à compter de la notification.

Fait à Paris, le 14 juin 2006.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

Fédération française du négoce de bois (FFNB).

Syndicats de salariés :

Fédération commerce, services et force des ventes CFTC ;

Fédération des employés et cadres (FEC) CGT-FO ;

Fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services (FNECS) CFE-CGC ;

Fédération nationale des travailleurs et des travailleuses des industries du bois, de l'ameublement et connexes (FNIBA) CGT.

ANNEXE

I. – Définition de la qualification

Basée sur la convention collective nationale du négoce de bois d'œuvre et produits dérivés, cette définition vise à établir une fiche d'identité du poste en présentant :

- la fonction ;
- les principales activités ;
- les autres activités possibles ;
- la dépendance hiérarchique.

Elle constitue la base commune de la profession à laquelle correspond le certificat de qualification professionnelle (CQP) de magasinier.

Certificat de qualification professionnelle (CQP)

Magasinier

Magasinier

(branche du négoce du bois et produits dérivés)

Présentation de la fonction :

Le magasinier assure la manutention des produits de leur entrée à leur sortie des stocks de l'agence, tout en accueillant le client au sein du négoce.

Principales activités (dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité ainsi que des procédures) :

1. Réceptionne et contrôle les marchandises.
2. Assure le rangement et maintient la propreté des aires de stockage.
3. Participe à la gestion des stocks et aux inventaires et veille aux manques en stock et aux risques de ruptures.
4. Prépare et exécute les commandes clients et peut être amené à accueillir et à conseiller le client.
5. Participe au chargement et déchargement des véhicules.
6. Veille à ce que les engins utilisés soient en état de fonctionnement.
7. Effectue des tâches d'administration courante liées à sa fonction.
8. Fait remonter et transmet au maximum les informations.
9. Participe à la gestion des déchets au sein de l'agence.

Autres activités possibles (liées aux spécificités des fonctions et des entreprises et après formation adaptée) :

- parachèvement, transformation, adaptation des produits, reconditionnement ;
- sciage ;
- location d'engins spécialisés pour artisans et particuliers.

Place dans l'organigramme de l'agence :

Placé sous la responsabilité du chef d'agence, du chef de dépôt, du responsable exploitation ou tout autre responsable d'équipe au sein de l'agence ayant délégation du chef d'agence.

II. – Public visé et modalités de recrutement

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) de magasinier au sein du négoce de bois et produits dérivés, et conformément à l'accord-cadre sur les certificats de qualification professionnelle, s'adresse notamment à :

- des salariés de moins de 26 ans dans le cadre du contrat de professionnalisation ;
- des salariés de plus de 26 ans ayant une expérience du métier dans une autre branche en contrat (ou période) de professionnalisation ;
- des salariés occupant la fonction au sein d'agences dans le cadre ou dans la période de professionnalisation ou du droit individuel à la formation (DIF) ;
- des salariés d'entreprises d'autres branches professionnelles dans le cadre du congé individuel de formation (CIF).

La sélection du public et le recrutement sont réalisés par l'entreprise qui vérifiera notamment les prérequis (lire, écrire, compter).

La préparation au CQP en contrat de professionnalisation se doit de respecter le nombre d'heures de formation des contrats prévus dans le même accord-cadre sur la création des certificats de qualification professionnelle (CQP) dont on trouvera un extrait.

PRÉPARATION au CQP	CLASSIFICATION et coefficient minimum au début de la formation		CLASSIFICATION et coefficient minimum après obtention du CQP		DURÉE de la formation en professionnalisation	NOMBRE d'heures formation
Magasinier	Niveau II Echelon II	Coefficient 110	Niveau III Echelon III	Coefficient 135	6 mois	210
Magasinier option vente	Niveau II Echelon II	Coefficient 110	Niveau IV Echelon I	Coefficient 150	7 mois	252
Magasinier option livraison	Niveau II Echelon II	Coefficient 110	Niveau IV Echelon	Coefficient 150	7 mois	252

NB : le nombre d'heures de formation ne comprend pas les 7 à 35 heures pour la formation CACES (optionnelles).

III. – Domaines et modules de formation

1. Présentation générale

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du négoce de bois et produits dérivés :

1. Considère comme étant un prérequis souhaitable l'obtention des CACES mais admet que la durée de la formation soit augmentée le cas échéant de la durée de préparation au CACES – cette formation devant avoir lieu si possible dans la période d'essai ;

2. A fixé à 6 mois la durée de la formation en contrat de professionnalisation et à 210 le nombre d'heures formation du tronc commun de formation réparti en 7 domaines :

- connaissance du secteur et de l'entreprise ;
- techniques et produits ;
- mercatique, communication, accueil et vente ;
- gestion commerciale en agence ;
- hygiène et sécurité ;
- spécificités ;
- suivi et bilan formation (en organisme de formation) ;

Domaine optionnel possible : préparation au(x) CACES.

3. A décidé qu'il serait possible de compléter le nombre d'heures total de 20 %, soit 42 heures, pour obtenir une des options complémentaires :

- option vente ;
- option livraison.

4. Propose au sein de chaque domaine, pour chaque module, un nombre d'heures de formation en organisme de formation (à noter que dans certains cas, le nombre d'heures proposé est à répartir en plusieurs interventions sur le même thème).

5. Insiste sur la nécessité d'une réflexion, avant le démarrage de la formation, entre les deux pôles de formation (négoce et organisme de formation), portant :

- sur la répartition des tâches et les moyens d'évaluation de l'atteinte (ou non) des objectifs ;
- sur la planification de la formation et la répartition dans le temps des objectifs et des contenus de formation.

6. Réaffirme le rôle formateur de l'entreprise – dans la logique d'entreprise apprenante – qui se doit de désigner pour chaque salarié en formation un tuteur et de lui faire suivre une formation de tuteur par un organisme différent de celui animant la formation de préparation au CQP (formation portant sur le rôle et les missions au sein de l'agence). Le tuteur se doit, en lien avec la direction, d'être le responsable de la formation du salarié en entreprise tout en travaillant le plus possible en lien avec les autres membres du personnel. Au niveau de l'entreprise, il sera nécessaire :

- de réfléchir aux tâches et missions à confier au salarié en formation aux différentes étapes du parcours de formation ;
- de fixer clairement au regard de ses tâches les objectifs à atteindre et moyens d'évaluation.

7. Suggère que chacun des domaines soit abordé de la façon le plus en lien possible avec le « métier » à l'aide :

- de mises en situations ;
- de travaux pratiques ;
- de visites ;
- d'interventions de professionnels.

Et que les évaluations en cours de formation se fassent le plus possible à partir de situations concrètes...

2. Présentation de chaque domaine de formation

Domaine I. Connaissance du secteur et de l'entreprise	14 heures
Domaine II. Techniques et produits	77 heures
Domaine III. Mercatique, communication, accueil et vente	35 heures
Domaine IV. Gestion commerciale en agence	21 heures
Domaine V. Hygiène et sécurité	21 heures
Domaine VI. Spécificités	14 heures
Domaine VII. Suivi et bilan formation en organisme de formation.....	28 heures
Total	210 heures
Domaine VIII. Options vente ou livraison	42 heures
Total	252 heures

3. Présentation de chaque domaine et modules de formation

N°	DOMAINE		MODULE	NOMBRE d'heures module	NOMBRE d'heures domaine
I	Connaissance du secteur et de l'entreprise	1	L'environnement concurrentiel, le marché	3,30	14
		2	La branche, l'entreprise (le groupe)	7	
		3	Politique commerciale, relations fournisseurs	3,30	
II	Techniques et produits	1	Logique de construction Construire une maison	7	77
		2	Les produits Approfondissement des techniques selon les spécialités	14	
		3	La réception des produits	10,30	
		4	Le stockage des produits en dépôt couvert	10,30	

N°	DOMAINE		MODULE	NOMBRE d'heures module	NOMBRE d'heures domaine
		5	Le stockage des produits dans la cour	7	
		6	La gestion des stocks, la démarque et inventaires	17,30	
		7	La préparation des commandes clients	3,30	
		8	Le chargement des produits pour livraison	7	
III	Mercatique, communication, accueil et vente	1	Règles de communication et connaissance de soi	14	35
		2	Analyse et connaissance du client	3,30	
		3	Accueil, image et communication	14	
		4	Accueil et communication téléphonique	3,30	
IV	Gestion commerciale en agence	1	Réglementation	3,30	21
		2	Calculs	7	
		3	Bases d'informatique et documents administratifs	10,30	
V	Hygiène et sécurité	1	Règles d'hygiène et de sécurité au sein de l'agence	7	21
		2	Accidents du travail, gestes et postures	7	
		3	Perfectionnement à l'utilisation d'outils spécifiques liés aux tâches de réception stockage et livraison des produits	7	

N°	DOMAINE		MODULE	NOMBRE d'heures module	NOMBRE d'heures domaine
VI	Spécificités	1	Spécificités de l'entreprise	7	14
		2	Spécificités de la fonction	7	
VII	Suivi et bilan en organisme de formation	1	Journée d'accueil	7	28
		2	Bilan intermédiaire	7	
		3	Bilan final (et préparation)	14	
	TOTAL			210	
VIII	Options complémentaires (au choix)	1	Vente	42	
		2	Livraison	42	
	TOTAL			252	

CQP magasinier, négoce du bois et produits dérivés

Domaine I. – Connaissance du secteur et de l'entreprise

I.1. L'environnement concurrentiel, le marché	3 h 30
I.2. La branche, l'entreprise (et le groupe)	7 heures
I.3. Politique commerciale, relations fournisseurs	3 h 30
Total	14 heures

Cet ensemble de modules de formation doit permettre au salarié en formation :

- d'appréhender l'environnement matériel et la filière bâtiment ;
- de se situer dans son entreprise et dans cet environnement.

Par la suite de la formation, on saisira toutes les occasions de revenir sur ces notions, en vue de permettre au salarié de toujours mieux se situer.

Module 1 : L'environnement concurrentiel, le marché

Objectifs pédagogiques :

- nommer les différentes composantes de la distribution spécialisée du négoce du bois (et matériaux de construction) ;
- énoncer quelques chiffres clés du négoce du bois (et matériaux de construction).

Eléments du contenu :

1. Le marché de la construction :

- approche du marché du bâtiment (bois, matériaux...) ;
- historique ;
- situation actuelle ;
- perspectives.

2. Les parts de marché :

- positionnement ;
- répartition ;
- chiffres clés.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation sous forme de questionnaires (QCM).

(Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine VI. – Spécificités liées à l'entreprise.)

Nombre d'heures : 3 h 30.

Module 2 : La branche, l'entreprise (et le groupe)

Objectifs pédagogiques :

- énoncer les différents secteurs possibles dans un négoce ;
- énoncer et appliquer les procédures internes de base.

Eléments du contenu :

I. – La branche du négoce du bois :

- définition de la branche ;
- caractéristiques de la branche (groupes, enseignes, points de vente, chiffre d'affaires...) ;
- organisation de la branche.

II. – Le négoce d'appartenance.

1. Son appartenance :

- à une enseigne ;
- à un groupe (éventuel).

2. L'agence en tant qu'entreprise :

- historique de l'entreprise ;
- concepts et valeurs.

3. Caractéristiques générales d'une agence :

- les différents services au sein de l'agence ;
- les différentes spécialités :
 - implantation de produits ;
 - assortiment ;
 - référencement ;
- l'organisation géographique et matérielle.

4. L'organisation fonctionnelle et hiérarchique de l'entreprise :

- les personnes au sein de l'entreprise et leurs fonctions ;
- l'organigramme de l'entreprise.

5. La démarche qualité au sein de l'entreprise :

- concepts :
- applications au sein de l'agence elle-même ;
- procédures et suivi des procédures.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires (QCM) ;
- ce module pourra demander un travail personnel en entreprise qui sera validé en organisme de formation.

(Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine VI. – Spécificités liées à l'entreprise.)

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 3 : Politique commerciale, relations fournisseurs

Objectifs pédagogiques :

- appréhender le rôle et la relation avec les principaux fournisseurs ;
- caractériser les circuits de référencement.

Eléments du contenu :

1. Les fournisseurs :

- les critères et modalités de choix ;
- leur rôle ;
- leur positionnement.

Le référencement :

- pourquoi ?
- quand ?
- comment ?

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

(Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine IV. – Spécificités liées à l'enseigne.)

Nombre d'heures : 3 h 30.

Domaine II. – Techniques et produits

II.1. Logique de construction, construire une maison	7 heures
II.2. Les produits, approfondissement des techniques selon les spécialités	14 heures
II.3. La réception des produits	10 h 30
II.4. Le stockage des produits en dépôt couvert	10 h 30
II.5. Le stockage des produits dans la cour	7 heures

II.6. La gestion des stocks, la démarque et inventaire	17 h 30
II.7. La préparation des commandes clients	3 h 30
II.8. Le chargement des produits pour livraison	7 heures
Total	77 heures

Cet ensemble de modules doit permettre au salarié en formation :

- de caractériser les principaux produits et leur utilisation ;
- de stocker, de manipuler les charges et décharger ces produits en toute sécurité ;
- de participer à la gestion des stocks et des inventaires ;
- de lutter contre la démarque.

Module 1 : Logique de construction, construire une maison

Objectifs pédagogiques :

- énoncer les différentes étapes de la construction et métiers liés à chacune de ces étapes ;
- caractériser chaque spécialité présente au sein de l'agence en précisant :
 - leur situation au sein de l'agence ;
 - les grandes familles de produits.

Eléments du contenu :

1. La construction :

- étapes et spécialités ;
- métiers liés ;
- produits pour chaque métier ;
- normes utilisées.

2. Les secteurs au sein du négoce :

- situation ;
- grandes familles de produits.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- en centre de formation : questionnaires ;
- en agence recherche et validation d'informations spécifiques.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Les produits, approfondissement des techniques selon les spécialités

Objectifs pédagogiques :

- identifier les familles de produits de chaque spécialité au sein de l'agence ;
- énoncer les bases des arguments techniques et commerciaux des produits.

Eléments du contenu :

1. Présentation de chaque spécialité :
 - les familles de produits ;
 - les 20/80.
2. Les principaux produits par spécialité :
 - noms, caractéristiques, spécificités, conditions d'emploi, produits complémentaires ;
 - travaux pratiques d'utilisation et mise en œuvre.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- en centre de formation : questionnaires et travaux pratiques ;
- en agence : en situation.

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 3 : La réception des produits

Objectifs pédagogiques :

- se situer dans la fonction et dans l'organisation de la réception ;
- mettre en œuvre les procédures de réception ;
- utiliser les documents et outils liés à la réception.

Eléments du contenu (dans le respect des règles de sécurité) :

1. La fonction du magasinier :
 - place dans l'organigramme du négoce ;
 - rôle (gestion des stocks, lutte contre la démarque, traitement des réclamations) ;
 - qualités.
2. Les principes d'organisation de la réception :
 - local (zones...) ;
 - horaires ;
 - procédures.
3. Les procédures de réception :
 - accès ;
 - déchargement ;
 - contrôle quantitatif et qualitatif ;
 - identification du produit et de ses caractéristiques ;
 - vérification bon de commande et bon de livraison ;
 - notification des réserves ;
 - enregistrement ;
 - étiquetage ;
 - rangement des marchandises ;

- traitement des emballages et déchets ;
- participation à la gestion des retours.

4. Les documents et outils liés à la réception :

- utilisation, transmission.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires, simulations, jeux de rôles ;
- évaluation en agence dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 10 h 30.

Module 4 : Le stockage des produits en dépôt couvert

Objectifs pédagogiques :

- énoncer et mettre en œuvre les règles de stockage, de rangement et de classement des différents produits ;
- mettre en stock des produits en respectant :
 - les procédures ;
 - les règles de sécurité ;
- participer efficacement au maintien de la propreté des aires de stockage et à la gestion des déchets.

Eléments du contenu :

1. Le stockage des produits :

- principes fondamentaux (respect des normes et réglementation) ;
- règles de rangement et de classement.

2. L'opération de stockage :

- procédures, outils utilisés... ;
- sécurité :
 - règles physiques (gerbage ou mise en rack, poids, masse...) ;
 - produits dangereux (inflammables, toxiques...) ;
- contraintes réglementaires.

3. Le maintien de la propreté des aires de stockage et la gestion des déchets.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires, simulations, jeux de rôles ;
- évaluation en agence dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 10 h 30.

Module 5 : Le stockage des produits dans la cour

Objectifs pédagogiques :

- énoncer et appliquer les règles de base de stockage des produits dans la cour ;

- participer efficacement au stockage des produits en respectant :
 - les procédures ;
 - les règles de sécurité ;
- participer efficacement à l'entretien et au maintien de la propreté des aires d'implantation ;
- gérer les déchets.

Eléments du contenu :

1. Le stockage des produits dans la cour :
 - principes fondamentaux ;
 - règles de classement et de rangement.
2. L'opération de stockage :
 - procédures, outils utilisés ;
 - sécurité et respect des consignes ;
 - contraintes réglementaires.
3. L'entretien et le maintien de la propreté des aires de stockage et la gestion des déchets.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires, simulations, jeux de rôles ;
- évaluation en agence dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 6 : La gestion des stocks, la démarque et inventaires

Objectifs pédagogiques :

- participer au suivi et à la tenue des stocks ;
- suivre les procédures liées à la démarque ;
- participer aux inventaires ;
- être un acteur de la lutte contre la démarque.

Eléments du contenu :

- I. – La gestion des stocks :
 - principes généraux (premier entré, premier sorti) ;
 - règles de procédures ;
 - codification ;
 - contrôle des entrées/sorties ;
 - réapprovisionnement.
- II. – La démarque :
 1. Les généralités :
 - définition : impact sur résultats, intéressement, participation ;
 - différents cas : casse, vol, erreurs, consommation interne ;
 - différentes stratégies à mettre en œuvre en fonction des cas.

2. Les moyens de lutte contre la démarque.
3. Les procédures à suivre sur la démarque connue.

III. – Rôle du magasinier dans la tenue des stocks :

1. Participation aux inventaires :

- différents types ;
- organisation ;
- recherche d'écarts.

2. Participation à la lutte contre la démarque.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation sur les connaissances techniques liées à la gestion des stocks et à la démarque ;
- évaluation en agence sur le respect des procédures à suivre dans le suivi des stocks et dans le cas de démarque connue.

Nombre d'heures : 17 h 30.

Module 7 : La préparation des commandes clients

Objectifs pédagogiques :

- être capable de préparer les commandes des clients avant chargement sur véhicule du client ou camion de livraison.

Eléments du contenu :

1. Le bon de préparation.

2. La préparation (dans le respect des règles de sécurité et des procédures) :

- recherche et mise en zone de chargement (en tenant compte de la logistique liée à la tournée) ;
- palettisation ;
- emballage.

3. Le contrôle de la préparation :

- gestion des produits manquants pour bon de livraison.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires, travaux pratiques, cas concrets ;
- évaluation en agence dans des situations courantes et opérations ponctuelles.

Nombre d'heures : 3 h 30.

Module 8 : Le chargement des produits pour livraison

Objectifs pédagogiques :

- charger, dans le respect des règles de sécurité :
 - des véhicules de clients ;
 - des camions de livraison.

Eléments du contenu :

1. Le chargement des véhicules des clients :

- principes ;
- règles de sécurité et de responsabilité ;
- notions de service.

2. Le chargement des camions de livraison :

- principes et prise en compte de la logistique liée à la tournée ;
- règles de sécurité et de responsabilité.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires, simulations, cas concrets ;
- évaluation en agence dans des situations courantes et opérations ponctuelles.

Nombre d'heures : 7 heures.

Domaine III. – Mercatique, communication, accueil

L'aide à la vente

III.1. Règles de communication et connaissance de soi	14 heures
III.2. Analyse et connaissance du client	3 h 30
III.3. Accueil, image et communication	14 heures
III.4. Accueil et communication téléphonique	3 h 30
Total	35 heures

Cet ensemble de modules doit permettre au salarié en formation :

- d'accueillir tout client du négoce ;
- de se situer, en tant que membre du personnel du négoce, au service du client.

Module 1 : Règles de communication et connaissance de soi

Objectifs pédagogiques :

- énoncer et appliquer les règles générales en matière de communication ;
- utiliser les principaux outils de communication ;
- mieux se connaître pour être plus efficace.

Eléments du contenu :

1. La communication :

- nature, modes, outils, composantes ;
- la communication verbale : importance, composantes, entraînement ;

- la communication non verbale : importance, impact (tenue vestimentaire), entraînement ;
- la communication écrite : nécessité entre services et salariés d'un même service, types de message.

2. Approche de la connaissance de soi :

- analyse des points forts et faibles dans chaque mode de communication ;
- mise en place d'une stratégie en vue d'amélioration.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation ;
- évaluation par le tuteur du comportement personnel dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 2 : Analyse et connaissance du client

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les différents types de clients dans le secteur du négoce du bois et matériaux de construction ;
- énoncer les bases du processus de prise de décision.

Eléments du contenu :

La consommation dans le secteur du négoce du bois et produits dérivés (et matériaux) :

- historique et évolution ;
- le consommateur : différenciation professionnel et particulier ;
- homme-femmes : motivation, besoins, attitudes, attentes, comportements ;
- les bases du processus de prise de décision.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 3 h 30.

Module 3 : Accueil, image et communication

Objectifs pédagogiques :

- accueillir au mieux les clients et les collègues dans la surface de vente et répondre au mieux à leurs attentes ;
- communiquer au mieux aux collègues de travail les informations importantes.

Eléments du contenu :

1. L'importance de l'image :
 - supports et vecteurs de l'image.
2. L'accueil :
 - composantes ;
 - qualités comportementales attendues ;
 - entraînement à l'accueil en tant qu'acteur et observateur (sourire, bonjour, service, écoute...).

3. La prise de congé :

- composantes ;
- qualités comportementales attendues ;
- entraînement à la prise de congé en tant qu'acteur et observateur (au revoir, merci, sourire...).

4. Les relations avec les autres salariés du négoce et rôle commercial :

- modes de relations (visuel, écrit) ;
- importance et analyse des informations reçues et/ou à communiquer (dans le sens du commerce).

5. Les réactions face au stress (et agressivité) :

- des clients du négoce ;
- des collègues.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation ;
- évaluation en agence dans des situations diverses.

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 4 : Accueil et communication téléphonique

Objectifs pédagogiques :

- utiliser le téléphone dans des situations courantes de la vie de l'agence.

Eléments du contenu :

1. La communication téléphonique :

- différentes fonctions : entre services, avec l'extérieur ;
- avantages et inconvénients ;
- différences avec la communication directe ;
- précautions nécessaires.

2. L'utilisation du téléphone :

- techniques ;
- qualités requises.

3. Entraînement à la communication téléphonique dans des situations diverses :

- présentation ;
- renvoi au service compétent.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de simulations, jeux de rôles et analyse de conversations téléphoniques ;
- évaluation en agence dans des situations diverses.

Nombre d'heures : 3 h 30.

Domaine IV. – Gestion commerciale en agence

IV.1. Réglementation	3 h 30
IV.2. Calculs	7 heures
IV.3. Bases d'informatique et documents administratifs	10 h 30
Total	21 heures

Cet ensemble de modules doit permettre au salarié en formation d'acquérir les bases dans les divers domaines proposés.

Module 1 : Réglementation

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les différents règlements et normes afférents aux négoce de bois (et matériaux de construction) concernant :
 - les produits ;
 - la vente ;
 - l'accueil du public.

Eléments du contenu :

1. Approche des normes techniques relatives aux produits (notions de base suivant régions...).

2. Approche de la réglementation commerciale (notions de base sur information du client, étiquetage...)

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre de formation sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 3 h 30.

Module 2 : Calculs

Objectifs pédagogiques :

- maîtriser les bases des calculs nécessaires dans les opérations courantes.

Eléments du contenu :

1. Révision des bases de calcul : opérations, unités de mesures utilisées.
2. Mesure de surface, volumes et poids par rapport à des produits vendus dans le négoce.

Ce module se fera le plus possible en lien avec le domaine II – techniques et produits et en réponse aux questions des salariés en formation.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation au sein du centre de formation sous forme de questionnaires et jeux de rôles ;
- évaluation en agence, en situation dans des opérations courantes.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 3 : Bases d'informatique et documents administratifs

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les outils bureautique et informatique et les utiliser dans des opérations courantes ;
- nommer et caractériser les différents documents administratifs utilisés par le salarié au sein de l'agence.

Eléments du contenu :

1. La bureautique au sein de l'agence :
 - les différents matériels : fax, internet ;
 - leur utilisation.
2. L'informatique au sein de l'agence :
 - les outils : rôle, matériel, fonctionnement ;
 - leur utilisation dans les différentes opérations au sein de l'agence :
 - comptage, commande, gestion des stocks, transmission d'informations... ;
 - fichier clients ;
 - approche des logiciels.
3. Les différents documents administratifs courants, utilisés au sein de l'agence :
 - rôle ;
 - utilisation ;
 - circulation.

Lorsque l'organisme de formation est multi-entreprises, il pourra confier ce module aux différentes entreprises d'origine des salariés en formation tout en conservant la maîtrise pédagogique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre de formation sous forme de questionnaires et travaux pratiques ;
- évaluation en agence dans des opérations courantes de comptage, commande, gestion des stocks, transmission d'information.

Ce module sera complété dans le domaine VI. – Spécificités liées à l'enseigne.

Nombre d'heures : 10 h 30.

Domaine V. – Hygiène et sécurité

V.1. Règles d'hygiène et sécurité au sein de l'agence	7 heures
V.2. Accidents du travail et gestes et postures	7 heures
V.3. Perfectionnement à l'utilisation d'outils spécifiques liés aux tâches de réception, stockage et livraison des produits	7 heures
Total	21 heures

Ce domaine doit permettre au salarié en formation de se situer au sein de l'agence en tant que personne « soucieuse » tant de sa propre sécurité que de celle des autres.

Module 1 : Règles d'hygiène et sécurité au sein de l'agence

Objectifs pédagogiques :

- appréhender la réglementation en matière de prévention, de sécurité et de respect de l'environnement au sein d'un négoce et sa traduction dans le règlement intérieur et le document unique ;
- appréhender le rôle des sauveteurs secouristes du travail, du comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), de la médecine du travail et organismes de contrôle.

Eléments du contenu :

1. La réglementation en matière de prévention et de sécurité au sein d'un négoce et leur traduction dans le règlement intérieur.

1. Pour les personnels et partenaires.
2. Pour les clients.
3. Pour les biens.

2. La réglementation en matière de respect de l'environnement.

3. Les rôles et missions des sauveteurs secouristes, du CHSCT, de la médecine du travail et des organismes de contrôle.

4. Le document unique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations sous forme de tests type QCM en centre de formation ;
- questionnaire spécifique au sein de l'agence sur le document unique.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Accidents du travail et gestes et postures

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les principales causes d'accidents au sein d'un négoce et leur fréquence ;
- se préserver en matière de gestes et postures.

Eléments du contenu :

1. Les accidents du travail :

- causes principales au sein de la branche ;
- accidents comptabilisés dans l'agence, l'enseigne, le groupe et la TF 1 ;
- règles à suivre lors d'accident.

2. Les bons gestes et les bonnes postures (dans son travail) :

- cf. programme CRAM.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations sous forme de tests type QCM sur les accidents du travail en centre ;
- mise en situations concrètes sur les gestes et postures tant en centre de formation qu'en négoce.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 3 : Perfectionnement à l'utilisation d'outils spécifiques liés aux tâches de réception, stockage et livraison de produits

Objectifs pédagogiques :

- veiller à ce que les engins utilisés soient en état de fonctionnement ;
- utiliser les engins mis à disposition dans le respect des règles, notamment de sécurité.

Eléments du contenu :

Comme indiqué plus haut, la préparation aux CACES se fait dans la période d'essai tout comme la visite médicale, les heures consacrées à cette formation n'étant pas comptabilisées dans les 210 heures.

Conduite et entretien des matériels :

- rappel des notions acquises lors de la préparation aux CACES ;
- adaptation à la situation concrète de l'agence.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en agence sur des mises en situation.

Nombre d'heures : 7 heures.

NB : cette formation s'adresse à tous, sous forme de rappels, dans le 2^e trimestre de formation (les CACES ayant été obtenus en début de formation, pour ceux qui ne les avaient pas avant leur entrée en formation).

Domaine VI. – Spécificités
ou renforcement d'un point ou d'un autre

VI.1. Spécificités de l'entreprise	7 heures
VI.2. Spécificités de la fonction	7 heures
Total	14 heures

Cet ensemble de modules doit permettre au salarié en formation, à partir de la formation de base générale, d'appréhender des spécificités de l'entreprise dans laquelle il exerce et/ou de renforcer ses acquis sur tel ou tel domaine.

Module 1 : Spécificités de l'entreprise

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les spécificités de l'enseigne, du groupe ou de l'entreprise d'appartenance ;
- appréhender le rôle des instances représentatives ;
- appréhender le système de rémunération, de prévoyance, de retraite... en lien avec la convention collective de la branche du bois et produits dérivés (CCN n° 3287).

Eléments du contenu :

Ce module doit permettre :

- de situer l'entreprise face à sa concurrence ;
- d'approfondir des modules dans la logique de l'entreprise et notamment sur :
 - les produits, les gammes ;
 - les messages « propres » en termes d'image et de communication ;
 - les procédures ;
 - les outils informatiques et documents utilisés au sein de l'entreprise ;
- d'appréhender le rôle des instances représentatives du personnel ;
- de décoder une fiche de paie et les composantes retraite et prévoyance.

Lorsque l'organisme de formation est multi-entreprises, il pourra confier ce module aux différentes entreprises d'origine des salariés en formation tout en conservant la maîtrise pédagogique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation à partir de questionnaires, tests spécifiques aux entreprises elles-mêmes et dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Spécificités de la fonction

Objectifs pédagogiques :

- se situer en tant que salarié d'un négoce de bois et produits dérivés en caractérisant la fonction occupée, les tâches à effectuer et l'importance de cette fonction.

Eléments du contenu :

Il s'agit dans ce module :

- d'établir avec le salarié en formation une fiche de fonction (et compétences attendues) ;
- d'appréhender la fiche de fonction (ou de définition de tâches) au sein de leur propre entreprise en vue :
 - d'une part de se positionner par rapport à la fonction occupée ;
 - d'autre part de s'autoévaluer ;
- d'appréhender les bases de la législation sociale (convention collective, fiche de paie...).

Ce module peut être conduit sous forme de synthèse et doit amener :

- à définir la valeur ajoutée de la fonction de magasinier ;
- à saisir l'importance de la qualité dans l'ensemble des tâches effectuées.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation à partir de questionnaires, tests spécifiques aux entreprises elles-mêmes.

Nombre d'heures : 7 heures.

Domaine VII. – Suivi et bilan formation en organisme de formation

VII.1. Journée d'accueil	7 heures
VII.2. Bilan intermédiaire (à mi-parcours de la formation)	7 heures
VII.3. Bilan final (et préparation)	14 heures
Total	28 heures

Aux différentes étapes de la formation, ces temps doivent permettre au salarié en formation :

- de se positionner dans la formation et d'y être accueilli ;
- de se situer par rapport à l'objet de la formation et de faire valider ses acquis.

Module 1 : Journée d'accueil

Objectifs pédagogiques :

- appréhender la branche et son organisation et le rôle des partenaires sociaux ;
- situer le rôle de la CPNEFP ;
- situer la préparation au certificat de qualification professionnelle dans la politique de formation de la profession ;
- se situer dans le cadre de la préparation au certificat de qualification professionnelle et dans le groupe en formation.

Eléments du contenu (avec interventions de représentants de la profession) :

1. La branche : chiffres clés, organisation, évolution, explication du mot négoce.

2. La politique de formation au sein de la profession et la composition et le rôle de la CPNEFP.

3. Le CQP au sein de cette politique de formation.

4. La formation de préparation au CQP dans le cadre du contrat ou période de professionnalisation.

5. Les éléments de la formation suivie (planning, alternance, évaluations...).

6. La constitution du groupe en formation (techniques de présentation des salariés en formation...).

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Bilan intermédiaire (à mi-parcours de la formation)

Objectifs pédagogiques :

– établir, à mi-parcours de la formation, un bilan.

Eléments du contenu :

- ce bilan à mi-parcours de la formation doit permettre aux salariés en formation de faire le point sur leur formation en leur proposant :
 - une évaluation de type « sommatif » (au-delà des évaluations formations proposées par chaque formateur dans son module) ;
 - un bilan de la formation portant sur les contenus, méthodes et relations en vue de réajustements éventuels ;
 - un suivi individualisé.

Une journée à la fin du 1^{er} trimestre - début du 2^e trimestre de formation.

Au cours de cette journée, les tuteurs des salariés en formation peuvent être invités pour les parties bilan et suivi individualisé.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 3 : Bilan final (et préparation)

Objectifs pédagogiques :

- établir le bilan final de la formation en présence du maximum d'acteurs de la formation et de représentants de la profession ; bilan visant à faire le point :
 - sur les acquisitions ;
 - sur l'aptitude à exercer la fonction.

Eléments du contenu :

- des tests (ou quiz) sur les « essentiels » du métier ;
- un sketch sur une situation particulière pouvant être rencontrée dans le métier (avec clients notamment en agence) ;
- un entretien portant sur le métier au sein de la branche d'appartenance.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- concret ;
- pragmatique.

Nombre d'heures : 14 heures (préparation et bilan).

Domaine VIII. – Module complémentaire

Précisions

Pour l'obtention de la mention complémentaire au CQP magasinier (vente ou livraison), il sera nécessaire :

- dès le départ de la formation, d'indiquer au secrétariat de la CPNEFP les noms et prénoms des personnes concernées ;
- en fin de formation, d'ajouter à la journée de bilan final une épreuve spécifique en rapport avec l'option sous forme de tests et/ou sketch de mise en situation.

Module 1 : Option vente

Objectifs pédagogiques :

- assurer en complément du métier de magasinier des ventes et ventes complémentaires auprès des clients professionnels.

Eléments du contenu :

1. Le plan de vente en négoce, approfondissement (7 heures) :
 - les familles et sous-familles de produits sectoriels ;
 - les 20/80 de chaque famille.
2. L'entretien commercial et l'acte de vente (de l'accueil à la conclusion) (35 heures) :
 - techniques de vente (et étapes) et entraînement ;
 - outils de fidélisation ;
 - suivi de la vente (liens avec autres membres de l'équipe, gestion des litiges avec clients mécontents).

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation à partir de tests et simulations en organisme de formation ;
- évaluation en situation en agence.

Nombre d'heures : 42 heures.

Module 2 : Option livraison

Objectifs pédagogiques :

- assurer en complément du métier de magasinier des livraisons pour les clients du négoce.

Eléments du contenu (hors prérequis relatifs à la fonction de chauffeur : permis poids lourds, FIMO) :

1. Conduite en sécurité (7 heures) :

1. Fonctionnement et utilisation du chrono tachygraphe :

- aspects techniques, réglementaires, administratifs de l'usage du tachygraphe ;
- réglementation sociale européenne.

2. Risques d'accident :

- données générales sur les accidents ;
- analyse des facteurs générateurs de sinistres :
 - causes techniques (état des matériels...) ;
 - causes humaines (vitesse excessive, alcool, stress, déconcentration...) ;
- moyens de lutte contre les facteurs générateurs d'accidents.

3. Permis de conduire (à points) :

- données générales et code de la route (rappels) ;
- les infractions.

2. Conduite économique (7 heures) :

1. Les facteurs influençant la consommation ;

- vérification avant départ ;
- arrêts-démarrages ;
- choix des rapports de boîte et respect des plages d'utilisation du compteur ;
- respect des règles de sécurité (vitesse, distance de sécurité).

2. La conduite économique, rationnelle et prévisionnelle :

- comportement attendu du chauffeur suivant technologie des véhicules et moyens de calcul ;
- conséquences sur le coût de revient et coût entreprise (sans réduction de la productivité).

3. FCOS (14 heures) : cf. accord de branche.

4. Attitude commerciale avec le client sur le lieu de livraison et en tournée (7 heures) :

- le comportement attendu du salarié en livraison aux différentes étapes de la livraison ;
- entraînement dans des situations diverses.

5. L'utilisation du téléphone (ou autres moyens de communication) avec l'agence (7 heures) dans des situations diverses :

- appel de l'ATC pour des remontées commerciales ;
- appels du responsable transport ou ATC en cas de difficultés avec les clients.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- tests, questionnaires, mises en situation en centre de formation ;
- évaluation en situation au sein de l'agence.

Nombre d'heures : 42 heures.

Certificat de qualification professionnelle (CQP)

Vendeur interne

Options :

- cuisine ;
- salle d'exposition ;
- libre service.

Date de création : 14 juin 2006.

Secrétariat assuré par la FFNB, 215 *bis*, boulevard Saint-Germain, Paris.

I. – Définition de la qualification

Basée sur la convention collective nationale du négoce de bois d'œuvre et produits dérivés, cette définition vise à établir une fiche d'identité du poste en présentant :

- la fonction ;
- les principales activités ;
- les autres activités possibles ;
- la dépendance hiérarchique.

Elle constitue la base commune de la profession à laquelle correspond le certificat de qualification professionnelle (CQP) de vendeur interne.

Vendeur interne

(branche du négoce du bois et produits dérivés)

Présentation de la fonction :

Il prend en charge le client à l'agence ou au téléphone (ou par tout autre moyen) en l'accueillant, en identifiant son besoin, en analysant sa demande, en lui faisant une proposition cohérente et en concluant la vente.

Principales activités :

Dans le respect des procédures et en lien avec les attachés techniques commerciaux :

- accueillir de manière personnalisée le client en face à face, au téléphone ou par tout autre moyen ;
- prendre en compte et répondre aux demandes des clients tout en :
 - identifiant leur besoin ;
 - apportant des conseils ;
 - proposant des produits complémentaires ;
- participer à la gestion et bonne tenue des stocks ;
- vendre des produits soit au comptant, soit à crédit, en respectant les étapes de vente de la prise en compte du besoin à la conclusion ;
- prendre les commandes, en se préoccupant des délais notamment liés à la logistique, dans le cadre de la délégation tarifaire ;
- assurer le suivi des commandes ;
- participer à l'animation commerciale, au bon état vendeur du négoce, à la mise à jour du classement des promotions et de la documentation ;
- participer à la fidélisation des clients ;
- participer au règlement des litiges ;
- gérer la documentation technique des produits.

Autres actions possibles :

- participer à la négociation avec les fournisseurs dans le cadre du plan de vente ;
- encaisser (ou participer à l'encaissement) tout en respectant les procédures de caisse ;
- assurer le réassortiment ;
- mettre en avant les produits au sein du négoce ;
- participer à la planification des transports ;
- établir les devis et en assurer si nécessaire le suivi et relances.

Place dans l'organigramme de l'agence :

- placé sous la responsabilité du chef d'agence, du responsable vente (ou toute autre personne déléguée).

II. – Public visé et modalités de recrutement

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) de vendeur interne au sein du négoce de bois d'œuvre et produits dérivés, et conformément à l'accord-cadre sur les certificats de qualification professionnelle, s'adresse notamment à :

- des salariés de moins de 26 ans dans le cadre du contrat de professionnalisation ;
- des salariés de plus de 26 ans ayant une expérience du métier dans une autre branche en contrat (ou période) de professionnalisation ;

- des salariés occupant la fonction au sein d'agences dans le cadre du plan de formation ou de la période de professionnalisation ou du droit individuel à la formation (DIF) ;
- des salariés d'entreprises d'autres branches professionnelles dans le cadre du congé individuel de formation (CIF).

La sélection du public et le recrutement sont réalisés par l'entreprise.

La préparation au CQP en contrat de professionnalisation se doit de respecter le nombre d'heures de formation des contrats prévus dans le même accord-cadre sur la création des certificats de qualification professionnelle (CQP), à savoir :

PRÉPARATION au CQP	CLASSIFICATION et coefficient minimum en début de formation		CLASSIFICATION et coefficient minimum après obtention du CQP		DURÉE de la formation en professionnalisation	NOMBRE d'heures formation
Vendeur interne comptoir	ACT 2 Echelon 2	110	ACT 3 Echelon 2	150	12 mois	441
Vendeur interne option cuisine	ACT 2 Echelon 2	110	ACT 4	170	12 mois	490
Vendeur interne option salle d'exposition	ACT 2 Echelon 2	110	ACT 4	170	12 mois	490
Vendeur interne option libre-service	ACT 2 Echelon 2	110	ACT 4	170	12 mois	490

III. – Domaines et modules de formation

1. Présentation générale

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du négoce de bois :

1. A fixé à 441 le nombre d'heures de formation sans option et à 490 le nombre d'heures de formation avec une des trois options possibles : cuisine, salle d'exposition, libre service.

2. A réparti la formation en 7 domaines (voir plus haut) :

- 5 domaines communs de formation :
 - connaissance du secteur et de l'entreprise ;
 - techniques et produits ;
 - mercatique, communication, accueil et vente ;
 - gestion commerciale en agence ;
 - hygiène et sécurité ;
- 1 module optionnel de base sur une des 4 options ;
- 1 module commun portant sur le suivi et bilan formation en organisme de formation.

3. A décidé qu'il serait possible de compléter le nombre d'heures total de 20 %, soit 98 heures en proposant :

- soit des modules complémentaires ;
- soit 1 (ou 2) des 3 options des spécificités complémentaire(s) à l'option de base choisie.

4. Insiste sur la nécessité d'une réflexion, avant le démarrage de la formation, entre les deux pôles de formation (agence et organisme de formation) portant :

- sur la répartition des tâches et les moyens d'évaluation de l'atteinte (ou non) des objectifs ;
- sur la planification de la formation et la répartition dans le temps des objectifs, contenus de formation.

5. Suggère que chacun des domaines au niveau formation en centre (ou formation action en entreprise) soit abordé de la façon la plus concrète possible avec :

- des mises en situation ;
- des travaux pratiques ;
- des visites ;
- des interventions de professionnels,

et que les évaluations en cours de formation se fassent le plus possible à partir de situations concrètes.

6. Réaffirme le rôle formateur de l'entreprise, dans la logique d'entreprise apprenante, qui se doit de désigner pour chaque salarié en formation un tuteur et de lui faire suivre une formation de tuteur par un organisme différent de celui animant la formation de préparation au CQP. Formation portant sur le rôle et missions des tuteurs. Le tuteur se doit, en lien avec la direction, d'être le responsable de la formation du salarié tout en travaillant le plus possible en lien avec les autres membres du personnel. Au niveau de l'entreprise, il sera nécessaire :

- de réfléchir aux tâches et missions à confier au salarié en formation aux différentes étapes du parcours de formation ;
- de fixer clairement au regard de ses tâches les objectifs à atteindre et moyens d'évaluation.

2. Présentation des domaines

Domaine I. Connaissance du secteur et de l'entreprise	21 heures
Domaine II. Techniques et produits	203 heures
Domaine III. Mercatique, communication, accueil et vente, entretien commercial	105 heures
Domaine IV. Gestion commerciale	35 heures
Domaine V. Hygiène et sécurité	14 heures
Domaine VI. Spécificités	70 heures
Domaine VII. Suivi et bilan	42 heures
Total	490 heures

3. Domaines et modules

N°	DOMAINE	MODULE	NOMBRE D'HEURES indicatif par module	NOMBRE D'HEURES indicatif par domaine
I	Connaissance du secteur et de l'entreprise	1. L'environnement concurrentiel, le marché	7	21
		2. La branche, l'entreprise (et le groupe)	7	
		3. Politique commerciale et relations fournisseurs	7	
II	Techniques et produits	1. Logique de construction, construire une maison	70	203
		2. Les produits de la construction	91	
		3. Lecture et compréhension des documents techniques (langages, symboles)	21	
		4. Notions de réception, de stockage, d'implantation des produits, de gestion des stocks et démarque	21	
III	Mercatique. Communication. Accueil et vente. Entretien commercial	1. Mercatique de l'espace de vente	7	105
		2. Règles de communication et connaissance de soi	14	
		3. Analyse et connaissance du client	7	
		4. Entretien commercial et vente	56	
		5. Communication téléphonique	21	
IV	Gestion commerciale	1. Calculs et calculs commerciaux	14	35
		2. Bureautique, informatique et documents administratifs	21	

N°	DOMAINE	MODULE	NOMBRE D'HEURES indicatif par module	NOMBRE D'HEURES indicatif par domaine
V	Hygiène et sécurité	1. Règles d'hygiène et de sécurité au sein de l'agence	7	14
		2. Accidents du travail et gestes et postures	7	
VI	Spécificités	1. Les spécificités de l'entreprise	21	70
		2. Les spécificités suivant options : - comptoir ; - cuisine ; - salle d'exposition ; - libre service	49	
VII	Suivi et bilan	1. Journée d'accueil	7	42
		2. Bilans intermédiaires	21	
		3. Bilan final (et préparation)	14	
	TOTAL		490	

4. Présentation de chaque domaine et des modules de formation

CQP vendeur interne en négoce de bois d'œuvre et produits dérivés

Domaine I. – Connaissance du secteur et de l'entreprise

I.1. L'environnement concurrentiel, le marché	7 heures
I.2. La branche, l'entreprise (et le groupe)	7 heures
I.3. Politique commerciale et relations fournisseurs	7 heures
Total	21 heures

Ce premier domaine de formation doit permettre au salarié en formation :

- d'appréhender la filière bâtiment ;
- de se situer dans l'entreprise et son environnement.

Tout au long de la formation, on saisira toutes les occasions possibles pour revenir sur ces notions et permettre au salarié de toujours mieux se situer.

Module 1 : L'environnement concurrentiel et le marché

Objectifs pédagogiques :

- repérer les différents modes de distribution en matière de construction et différencier le négoce des autres types de distribution ;
- nommer les différentes composantes de la distribution spécialisée du bois et des matériaux de construction (enseignes, groupements, indépendants) ;
- énoncer quelques chiffres clés du marché du bois d'œuvre et produits dérivés (et du négoce des matériaux de construction).

Eléments du contenu :

1. Le marché de la construction :

- approche du marché du bâtiment ;
- historique ;
- situation actuelle ;
- différents métiers ;
- perspectives.

2. Les parts de marché :

- positionnement et place du négoce (avec explication du terme en tant que distribution spécialisée) ;
- répartition, segmentation ;
- chiffres clés ; neuf-rénovation ; national-régional.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation sous forme de questionnaires.

Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine VI. – Spécificités de l'entreprise.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : La branche, l'entreprise (et le groupe)

Objectifs pédagogiques :

- caractériser la branche du négoce du bois ;
- caractériser l'agence d'appartenance au sein d'une enseigne (et d'un groupe éventuellement).

Eléments du contenu :

1. La branche du négoce du bois (complément à la journée d'accueil) :

- définition de la branche ;
- caractéristiques de la branche (groupes, enseignes et points de vente, chiffres d'affaires...) ;
- organisation de la branche.

2. Le négoce d'appartenance :

1. Son appartenance :

- à une enseigne ;
- à un groupe (éventuel).

2. Ses caractéristiques :

- historique ;
- concepts, valeurs ;
- son implantation ;
- ses spécialités.

3. Son fonctionnement :

1. Organisation fonctionnelle et hiérarchique :

- les personnes au sein de l'agence et leurs fonctions ;
- l'organigramme de l'entreprise.

2. Démarche qualité :

- concepts ;
- applications au sein de l'agence.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- en centre de formation : à partir de questionnaires.

Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine VI. – Spécificités de l'entreprise.

Nombre d'heures : 7 heures.

Ce module pourra demander un travail personnel à effectuer en entreprise et qui sera validé en organisme de formation.

Module 3 : Politique commerciale et relations fournisseurs

Objectifs pédagogiques :

- appréhender le rôle et la relation du négoce avec ses fournisseurs, notamment en matière de référencement et politique commerciale ;
- se situer en tant qu'acteur pouvant être force de proposition dans le domaine.

Eléments du contenu :

1. La stratégie d'entreprise :

- facteurs de choix ;
- choix en matière de produits, prix et différenciation de la concurrence.

2. Les fournisseurs :

- les critères et modalités de choix ;
- leur rôle ;
- leur positionnement.

3. Le référencement :

- pourquoi ? pour quoi ?
- quand ?
- comment ?

Lorsque l'organisme de formation est multi-entreprises, il pourra confier ce module aux différentes entreprises d'origine des salariés en formation, tout en en conservant la maîtrise pédagogique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 7 heures.

Domaine II. – Techniques et produits

II.1. Logistique de construction, construire une maison	70 heures
II.2. Les produits de la construction	91 heures
II.3. Lecture et compréhension de documents techniques (langages, symboles...)	21 heures
II.4. Notions de réception, de stockage, d'implantation des pro- duits, de gestion des stocks et démarque	21 heures
Total	203 heures

Ce domaine doit permettre au salarié en formation :

- d'appréhender le monde du bâtiment dans ses techniques et langages ;
- de caractériser les principaux produits et leur utilisation ;
- de se situer dans des opérations amont ou aval à la vente.

Module 1 : Logique de construction, construire une maison

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les caractéristiques du monde du bâtiment ;
- énoncer les différentes étapes de la construction et les fonctions des intervenants à chaque étape.

Eléments du contenu :

1. Le monde du bâtiment :

- structures ;
- organisation et liens ;
- vocabulaire ;
- état d'esprit.

2. La construction :

- étapes et spécialités ;
- métiers du gros œuvre et fonctions dans la construction (gros œuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation) ;
- métiers du second œuvre et fonctions dans la construction (menuiserie intérieure et extérieure, revêtements de sol...).

3. Approche des métiers et techniques de mise en œuvre :

- gros œuvre : présentation théorique avec si possible journée en situation avec maçon (1 jour) ;
- second œuvre : présentation théorique avec si possible journées avec professionnels :
 - menuisier extérieur (1 jour) ;
 - plaquiste (1 jour) ;
 - menuisier d'intérieur (2 jours).

NB : il pourra être aussi fait appel à d'autres corps de métiers ainsi qu'à des fournisseurs.

4. Approche des documentations techniques :

- normes et réglementations (ex : pose de menuiseries extérieures, parquet et revêtement sols stratifiés) ;
- maison ossature bois ;
- produits respectant l'environnement.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- en centre de formation :
 - contrôle de connaissances en salle ;
 - mise en situation, travaux pratiques ;
- en négoce : contrôle continu des connaissances spécifiques.

Nombre d'heures : 70 heures.

Module 2 : Les produits de la construction

Objectifs pédagogiques :

- à partir des connaissances techniques de chaque métier de la construction :
 - identifier les familles de produits de chaque spécialité et les principaux produits ;
 - énoncer les spécificités techniques et commerciales des produits en vue de leur utilisation ;
 - associer en vue de conseil, les ventes additionnelles possibles aux produits.

Eléments du contenu :

1. Le plan de vente en négoce :

- les familles et sous-familles de produits ;
- les 20/80 de chaque famille ;
- les caractéristiques des principaux produits de chaque famille :
 - destination, description ;
 - conditions d'emploi et de mise en œuvre (contraintes, avantages, inconvénients) ;
 - produits complémentaires ;
 - documentation technique : constitution, gestion.

2. Le plan d'action commerciale :

- les priorités en matière commerciale pour chaque famille de produits et les principaux produits.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- en centre de formation : à partir de questionnaires, travaux pratiques et mises en situation ;
- en agence : mise en situation.

Nombre d'heures : 91 heures.

Module 3 : Lecture et compréhension des documents techniques (langages et symboles)

Objectifs pédagogiques :

- appréhender le langage spécifique du monde de la construction ;
- décoder un plan de bâtiment ;
- appréhender un descriptif quantitatif.

Eléments du contenu :

Suivant le niveau de départ des stagiaires :

- lecture de différents types de plans et métrés ;
- approche des symboles utilisés en dessin de bâtiment ;
- lecture de descriptifs quantitatifs.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- exercices pratiques tant en centre de formation qu'en entreprise.

Nombre d'heures : 21 heures.

Module 4 : Notions de réception, stockage, implantation des produits, gestion des stocks et démarque

Objectifs pédagogiques :

Caractériser les différentes étapes de la réception des produits à leur sortie au sein du négoce :

- intervenants ;
- procédures ;
- sécurité.

Eléments du contenu :

1. La réception :

- procédures et documents liés ;
- fonction du magasinier ;
- règles de sécurité.

2. Le stockage :

- règles de rangement ;
- intervenants ;
- procédures et documents liés ;
- règles de sécurité.

3. L'implantation des produits :

- principes et règles ;
- intervenants ;
- procédures ;
- règles de sécurité.

4. La gestion des stocks :

- principes généraux ;
- règles et procédures ;
- codification (suivant taux de rotation) ;
- contrôle des entrées et sorties ;
- utilisation de l’outil informatique de suivi à la gestion des stocks.

5. Les inventaires :

- objectifs ;
- types ;
- organisation.

6. La démarque :

- définition ;
- moyens de lutte ;
- procédures.

Critères et modalités d’évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires ;
- évaluation en agence dans des situations courantes et opérations ponctuelles.

Nombre d’heures : 21 heures.

Domaine III. – Mercatique. – Communication Accueil et vente. – Entretien commercial

III.1. Mercatique de l’espace de vente	7 heures
III.2. Règles de communication et connaissance de soi	14 heures
III.3. Analyse et connaissance du client	7 heures
III.4. Entretien commercial et vente	56 heures
III.5. Communication téléphonique	21 heures
Total	105 heures

Ce module doit permettre au salarié en formation :

- de se situer en tant que membre du personnel du négoce au service du client ;
- d’accueillir et de vendre à tout client du négoce.

Module 1 : Mercatique de l'espace de vente

Objectifs pédagogiques :

- optimiser l'espace de vente (présentation, mise en avant des produits) ;
- dynamiser les ventes.

Eléments du contenu :

1. Mercatique : notions de base.
2. Agencement de l'espace de vente : mise en application des techniques de base de mercatique :
 - les critères physiques ;
 - les points chauds - les points froids.
3. Démarche d'implantation.
4. Dynamisation des ventes, politique de prix.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Règles de communication et connaissance de soi

Objectifs pédagogiques :

- caractériser les règles générales en matière de communication ;
- identifier les outils de communication ;
- mieux se connaître pour être plus efficace.

Eléments du contenu :

I. – Communication :

1. La communication :

- nature ;
- mode ;
- outils ;
- facilitateurs et réducteurs.

2. L'expression orale :

- ses composantes ;
- entraînement.

3. La communication non verbale :

- impact (tenue vestimentaire...) ;
- limites.

II. – Connaissance de soi :

- qualités attendues d'un employé du négoce et dans la fonction de vendeur ;
- analyse de ses points forts et points faibles au regard des qualités ;
- mise en place de stratégie personnelle en vue d'amélioration.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation ;
- évaluation en agence du comportement personnel dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 3 : Analyse et connaissance du client

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les différents types de clients dans le secteur du négoce du bois et des matériaux ;
- caractériser le processus de prise de décision.

Eléments du contenu :

1. Les différents types de clients :

- classification : professionnels-particuliers, bricoleur lourd - bricoleur léger – autoconstructeur-autorénovateur – hommes-femmes ;
- attentes, motivations, besoins, attitudes, comportements ;
- évolutions « constatées » et « à venir ».

2. Le processus de prise de décision : suivant le type de client.

Ce module peut être considéré comme un préalable au module 4 du même domaine (ou être traité avec le module 4).

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 4 : Entretien commercial et vente

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les différentes étapes de l'acte de vente au sein du négoce ;
- assurer le suivi de la vente.

Eléments du contenu :

1. L'entretien commercial et l'acte de vente (de l'accueil à la conclusion) :

- l'importance de l'image (définition, supports, vecteurs) ;
- les différents types d'entretiens (composantes, variantes, phénomènes relationnels) ;
- les techniques d'entretien, de négociation et de vente ;
- l'écoute et l'analyse des besoins ;
- les réponses aux objections, les propositions complémentaires ;
- la prise de commande ;

- la vente en direct ou à crédit-vente des contraintes – crédit client ;
- la conclusion de la vente ;
- les outils de fidélisation ;
- l'encaissement ;
- le bilan.

2. Le suivi de la vente :

- suivi des commandes et livraison ;
- liaisons avec l'attaché technique commercial (ATC) ;
- la gestion des litiges avec des clients mécontents.

3. Les qualités comportementales attendues du vendeur.

Suivant les prérequis des stagiaires, ce module sera composé :

- d'apports de connaissances et d'exercices concrets ;
- de mise en situation (avec utilisation possible de la vidéo pour auto-scopie en permettant à chaque salarié en formation d'être acteur et analyste d'autres situations).

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation à partir de tests et simulations en organisme de formation ;
- évaluation en situation en agence.

Nombre d'heures : 56 heures.

Module 5 : Communication téléphonique

Objectifs pédagogiques :

- utiliser de manière correcte le téléphone dans des situations courantes de la vie d'une agence ;
- assurer la relance téléphonique d'un devis.

Eléments du contenu :

1. La communication téléphonique :

- différentes fonctions : entre services, avec l'extérieur ;
- avantages et inconvénients (optimisation, coûts...) ;
- différenciation avec la communication directe ;
- précautions nécessaires-préparation.

2. L'utilisation du téléphone :

- techniques suivant appel passé ou reçu et objet de l'appel ;
- qualités requises, efficacité.

3. Entraînement à la communication téléphonique dans des situations diverses :

- prospection ;
- relances téléphoniques-devis ;
- prise de rendez-vous ;
- réponses aux appels (et objections...) ;
- relations fournisseurs et clients.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de simulations, jeux de rôles et analyse de conversations téléphoniques ;
- évaluation en agence dans des situations diverses.

Nombre d'heures : 21 heures.

Domaine IV. – Gestion commerciale en agence

IV.1. Calculs et calculs commerciaux	14 heures
IV.2. Bureautique, informatique et documents administratifs	21 heures
Total	35 heures

Ce domaine doit permettre au salarié en formation de mieux maîtriser les opérations de calcul nécessaires dans son métier et l'outil informatique utilisé au sein du négoce.

Module 1 : Calculs et calculs commerciaux

Objectifs pédagogiques :

- maîtriser les bases de calcul pour des opérations courantes de prise de cotes, calculs d'aires et de volumes ;
- maîtriser les bases du calcul commercial.

Eléments du contenu :

1. Révision des bases de calcul :

- opérations ;
- unités de mesure (surfaces, volumes, poids...),

en vue de la prise de cotes, calculs d'aires de surface et volumes et calculs pour des métrés.

2. Bases de calculs commerciaux :

- terminologie ;
- méthodes de calcul,

en vue de calculer et différencier : prix d'achat, prix de revient, prix de vente (hors taxe, TTC) remise, marge, coefficient.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre de formation sous forme de questionnaires et jeux de rôles (avec nécessité de tests initiaux...) ;
- évaluation en situation en agence dans les opérations courantes.

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 2 : Bureautique, informatique et documents administratifs

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les règles administratives commerciales ;
- appréhender les outils informatiques et les utiliser dans des opérations courantes ;
- nommer et caractériser les différents documents administratifs utilisés par le salarié au sein d'une agence de négoce.

Eléments du contenu :

1. Les règles administratives commerciales :
 - fondements ;
 - procédures.
2. Les différents documents administratifs utilisés au sein du négoce :
 - rôle (lien aux procédures) ;
 - utilisation ;
 - circulation.
3. La bureautique et l'informatique. – Intranet et Internet au sein de l'agence :
 - les outils : rôle, matériel, fonctionnalités, logiciels de base, logiciels spécifiques ;
 - leur utilisation dans les différentes opérations :
 - comptage, commande, gestion des stocks, transmission d'informations ;
 - tenue à jour du fichier clients ;
 - analyse et décisions ;
 - communication.

Lorsque l'organisme de formation est multi-entreprises, il pourra confier ce module aux différentes entreprises d'origine des salariés en formation tout en conservant la maîtrise pédagogique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre de formation sous forme de questionnaires et travaux pratiques ;
- évaluation en agence dans des opérations courantes de comptage, commande, gestion des stocks, transmission d'information.

Nombre d'heures : 21 heures.

Domaine V. – Hygiène et sécurité

V.1. Règles d'hygiène et sécurité au sein de l'agence	7 heures
V.2. Accidents du travail et gestes et postures	7 heures
Total	14 heures

Ce domaine doit permettre au salarié en formation de se situer au sein de l'agence en tant que personne responsable tant de sa propre sécurité que de celle des autres.

Module 1 : Règles d'hygiène et sécurité au sein de l'agence

Objectifs pédagogiques :

- appréhender la réglementation en matière de prévention, de sécurité et de respect de l'environnement au sein d'un négoce et sa traduction dans le règlement intérieur et le document unique ;
- appréhender le rôle des sauveteurs secouristes du travail, du comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), de la médecine du travail et organismes de contrôle.

Eléments du contenu :

1. La réglementation en matière de prévention et de sécurité au sein d'un négoce et leur traduction dans le règlement intérieur :

1. Pour les personnels et partenaires.
 2. Pour les clients.
 3. Pour les biens.
2. La réglementation en matière de respect de l'environnement.
3. Les rôles et missions des sauveteurs secouristes, du CHSCT, de la médecine du travail et des organismes de contrôle.
4. Le document unique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations sous forme de tests type QCM, en centre de formation ;
- questionnaire spécifique au sein de l'agence sur le document unique.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Accidents du travail et gestes et postures

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les principales causes d'accidents au sein d'un négoce et leur fréquence ;
- se préserver en matière de gestes et postures.

Eléments du contenu :

a) Les accidents du travail :

- causes principales au sein de la branche ;
- accidents comptabilisés dans l'agence, l'enseigne, le groupe et la TF 1 ;
- règles à suivre lors d'accident.

b) Les bons gestes et les bonnes postures (dans son travail) :

- cf. programme CRAM.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations sous forme de tests type QCM sur les accidents du travail en centre ;
- mise en situations concrètes sur les gestes et postures tant en centre de formation qu'en négoce.

Nombre d'heures : 7 heures.

Domaine VI. – Spécificités

VI.1. Spécificités de l'entreprise	21 heures
VI.2. Spécificités suivant option : cuisine, salle d'exposition, libre-service	49 heures
Total	70 heures

Ce module doit permettre au salarié en formation :

- d'appréhender les spécificités de l'entreprise dans laquelle il exerce ;
- de mieux maîtriser sa fonction au sein du négoce.

Module 1 : Spécificités de l'entreprise

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les spécificités de l'enseigne, du groupe ou de l'entreprise d'appartenance ;
- appréhender le rôle des instances représentatives du personnel ;
- appréhender le système de rémunération, de prévoyance, de retraite au sein du négoce, en lien avec la convention collective du bois et produits dérivés (CCN n° 3287).

Eléments du contenu :

Ce module doit permettre :

- de situer l'entreprise face à sa concurrence ;
- d'approfondir des modules dans la logique de l'entreprise et notamment sur :
 - les avantages concurrentiels ;
 - les produits, les gammes, les tarifications ;
 - les messages « propres » en termes d'image et de communication ;
 - les outils et documents utilisés au sein de l'entreprise, notamment les systèmes d'information ;
- d'appréhender le rôle des instances représentatives du personnel ;
- de décoder une fiche de paie et les composantes : Retraite et prévoyance.

Lorsque l'organisme de formation est multi-entreprises, il pourra confier ce module aux différentes entreprises d'origine des salariés en formation, tout en conservant la maîtrise pédagogique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation à partir de questionnaires, tests « spécifiques » aux entreprises elles-mêmes et dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 21 heures.

Module 2 a : Option cuisine

Objectifs pédagogiques :

- se situer en tant que vendeur cuisine au sein d'un négoce ;
- s'approprier les composantes de la fonction vendeur option cuisine ;
- énoncer les critères d'évaluation de la fonction vendeur option cuisine.

Eléments du contenu :

Ce module doit permettre :

1. D'accueillir de manière commerciale tout client se présentant tout en gérant les priorités entre les différentes tâches à accomplir (accueil, téléphone).
2. De repérer les différents types de clients et de les gérer de manière spécifique (attente, prise de rendez-vous).
3. De conseiller, préconiser tel ou tel produit et d'obtenir si nécessaire les renseignements fournisseurs.
4. De préparer les commandes tout en gérant les contraintes (disponibilités ou délais, tarification, facturation de service, crédit, litiges).
5. De transmettre toutes informations utiles à ses collègues et à sa hiérarchie.
6. D'assurer les relances après remise de devis et le suivi des livraisons.
7. De servir d'intermédiaire pour le client si nécessaire avec les autres composantes et personnels de l'agence.
8. D'appréhender les différents logiciels informatiques.
9. D'appréhender la fiche de fonction (ou de l'établir) en vue de s'auto-évaluer et de se positionner.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations à partir de questionnaires et mise en situation en centre de formation ;
- évaluation en situation dans l'entreprise.

Nombre d'heures : 49 heures.

Module 2 b : Option salle d'exposition

Objectifs pédagogiques :

- se situer en tant que vendeur en salle d'exposition au sein d'un négoce ;
- s'approprier les composantes de la fonction vendeur salle d'exposition ;
- énoncer les critères d'évaluation de la fonction vendeur salle d'exposition.

Eléments du contenu :

Ce module doit permettre :

1. D'acquérir les notions de base sur la mise en valeur des produits (présentation, organisation, gestion des espaces et des volumes, harmonisation, couleurs, nuances).

2. D'approfondir les techniques de vente spécifiques des produits exposés (accueil, devis).
3. D'améliorer la connaissance des techniques (calepinage, pose) des familles de produits et produits au sein de la salle d'exposition (revêtements de sols, murs et placards, cuisines, chauffage, sanitaire, menuiserie).
4. De servir d'intermédiaire pour le client, si nécessaire, avec les autres composantes et personnels de l'agence.
5. D'appréhender les outils informatiques utilisés dans l'exercice de la fonction.
6. D'appréhender la fiche de fonction (ou de l'établir) au sein du négoce en vue de s'auto-évaluer et de se positionner.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations à partir de questionnaires et mise en situation en centre de formation ;
- évaluation en situation dans l'entreprise.

Nombre d'heures : 49 heures.

Module 2 c : Option libre-service

Objectifs pédagogiques :

- se situer en tant que vendeur libre-service au sein d'un négoce ;
- s'approprier les composantes de la fonction vendeur option libre-service ;
- énoncer les critères d'évaluation de la fonction vendeur option libre-service.

Eléments du contenu :

Ce module doit permettre :

1. D'analyser l'organisation, le zonage, la circulation et l'animation d'un libre-service.
2. D'appréhender le plan de vente du libre-service.
3. D'acquérir les notions de base de marchandisage, de mise en avant des produits et d'animation du libre-service (têtes de gondole, podiums, information sur le lieu de vente, Publicité sur le lieu de vente).
4. D'améliorer la connaissance des familles de produits spécifiques et produits en libre-service.
5. D'approfondir la notion de conseil au sein du libre-service.
6. D'appréhender la réglementation en matière de publicité et vente.
7. D'être le lien (et le relais) avec les autres membres de l'agence (complémentarité).
8. De servir d'intermédiaire, si nécessaire, pour le client avec le comptoir et la salle d'exposition.
9. D'approfondir la fiche de fonction (ou de l'établir) au sein du négoce en vue de s'auto-évaluer et de se positionner.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations à partir de questionnaires et mise en situation en centre de formation ;
- évaluation en situation dans l'entreprise.

Nombre d'heures : 49 heures.

Domaine VII. – Suivi et bilan formation en organisme de formation

VII.1. Journée d'accueil	7 heures
VII.2. Bilans intermédiaires	21 heures
VII.3. Bilan final (et préparation)	14 heures
Total	42 heures

Aux différentes étapes de la formation, les heures prévues dans ce domaine doivent permettre au salarié en formation de se positionner dans la formation.

Module 1 : Journée d'accueil

Objectifs pédagogiques :

- appréhender l'organisation de la branche et situer le rôle de la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) ;
- situer la préparation au certificat de qualification professionnelle dans la politique de formation de la profession ;
- se situer dans le cadre de la préparation au certificat de qualification professionnelle et dans le groupe de salariés en formation.

Eléments du contenu (avec interventions de représentants de la profession et des enseignes concernées) :

1. La branche du négoce du bois et produits dérivés :
 - chiffres clés, évolution (explication du mot « négoce ») ;
 - organisation et rôle des partenaires sociaux.
2. La politique de formation au sein de la profession et la composition et le rôle de la CPNEFP.
3. Le CQP au sein de cette politique de formation.
4. La formation de préparation au CQP dans le cadre du contrat (ou période) de professionnalisation.
5. Les éléments de la formation suivie (planning, alternance, évaluations).
6. La constitution du groupe en formation (techniques de présentation des stagiaires, attentes de chacun des stagiaires, confrontation attentes des stagiaires, projet de formation).

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Bilans intermédiaires

Objectifs pédagogiques :

- établir en début et fin de période de formation un bilan.

Eléments du contenu :

A. – Bilan intermédiaire de la formation :

1. Tests et questionnaires :

- autocorrectifs proposés par les différents formateurs.

2. Questionnaires sur la formation elle-même, portant sur les contenus, méthodes et relations.

3. Point sur la fonction de vendeur interne.

B. – Préparation du bilan final :

1. Point sur le thème de soutenance et du projet conduit en négoce.

2. Préparation à la soutenance.

3. Point sur l'appropriation de la fonction.

Une journée tous les 3 mois environ.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

Nombre d'heures : 21 heures (soit 3 jours dans l'année de formation).

Module 3 : Bilan final (et préparation)

Objectifs pédagogiques :

- établir le bilan final de la formation en présence du maximum d'acteurs de la formation et représentants de la profession.

Eléments du contenu :

1. Un entretien commercial à partir d'un cas concret (tenant compte de l'option choisie).

2. Une soutenance sur un dossier préparé en cours de formation :

- dossier en rapport avec un thème exploitable en négoce ;
- dossier présenté devant le jury et servant de base notamment à l'évaluation :
 - des acquisitions et compétences de base liées à l'exercice du métier ;
 - de l'appropriation de la fonction.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

Nombre d'heures : préparation et jury : 14 heures (2 journées dont 1 journée de préparation).